Приложение № 1

к договору оказания услуг

**ЗАДАНИЕ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ ОФИСОВ АО «ЭНЕРГОСБЫТ ПЛЮС»**

**МЕТОДОМ "ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ"**

**Раздел 1. Наименование услуг**

Проведение проверок обслуживания клиентов – физических лиц в офисах АО «ЭнергосбыТ Плюс» методом "Тайный покупатель".

**Сроки проведения проверок:** в течение трех месяцев с даты заключения договора

**Раздел 2. Описание этапов для каждой волны проверок.**

На подготовительном этапе Заказчик передаёт исполнителю инструментарий проверок (легенды и анкеты). Исполнитель вносит и согласует с Заказчиком предложения о корректировках инструментария.

Исполнитель осуществляет проверки офисов Заказчика силами привлеченных сотрудников (Тайных покупателей). В ходе проверок Тайные покупатели под видом обычных клиентов совершают визиты в офисы Заказчика с целью получения консультации и/или услуги по согласованным с Заказчиком легендам. Легенды могут предполагать условия, при которых Тайный покупатель является клиентом компании Заказчика или 3-м лицом. Тайный покупатель делает фото входной группы и осуществляет и аудио-запись визита.

По завершении визита тайный покупатель фиксирует результаты проверки по согласованной Заказчиком анкете на интернет-портале Исполнителя. Результаты проверки верифицируются Исполнителем, корректируются или аннулируются в случае выявления ошибок (несоответствий в зафиксированных Тайным покупателем результатах анкете/легенде/ аудио-записи или фото визита).

Верифицированные результаты, фото и аудио-запись визита Тайного покупателя в офис Заказчика размещаются Исполнителем на интернет-портале в соответствии с согласованным Заказчиком профилем размещения информации применительно к роли пользователя. Доступ к порталу предоставляется Исполнителем Заказчику.

После ознакомления с результатами проверок, размещенными Исполнителем на интернет-портале, Заказчик согласует результаты или, в случае выявления ошибок, направляет Исполнителю комментарии (апелляции), в соответствии с которыми Исполнитель обязан обработать, откорректировать, аннулировать результаты проверки или осуществить повторную проверку за свой счет.

После согласования предварительных результатов проверки Заказчиком, Исполнитель формирует и направляет в адрес Заказчика отчет в формате Exсel и аналитический отчет по заранее согласованной с Заказчиком форме.

При необходимости Исполнитель корректирует отчеты в соответствии с полученными от Заказчика комментариями. После согласования отчетов Заказчиком Исполнитель формирует акты выполненных работ/оказанных услуг.

**Раздел 3. Порядок оказания услуги**

Подготовка к проверке методом "Тайного покупателя" включает в себя следующие действия Исполнителя:

* доработку инструментария, предоставленного Заказчиком, включая доработку анкет и легенд (при необходимости);
* согласование с Заказчиком инструментария, включая анкеты и легенды;
* разработку и согласование с Заказчиком инструкций для рабочей группы;
* найм и обучение рабочей группы (Тайных покупателей, координаторов проекта, корректоров анкет и т.д.);
* Со стороны Участника закупки проект должен сопровождаться отдельным менеджером/куратором (не менее 1 человека;
* настройку интернет-портала в согласованном с Заказчиком профиле.

Проверка методом "Тайного покупателя" включает в себя следующие действия Исполнителя:

* организацию работы Тайных покупателей по проверке офисов Заказчика в соответствии с согласованными Заказчиком легендами и анкетами в установленные сроки и в установленном объеме, включая проверку актуального режима работы проверяемого офиса, факт работы с физическими лицами в офисе на дату проверки на сайте компании и предварительную запись визита Тайного покупателя (при необходимости);
* оценку Тайными покупателями внешнего вида офисов, интерьера офисов, внешнего вида сотрудников, полученной в ходе проверки консультации, выполнения стандартов обслуживания и качества работы сотрудников в соответствии по согласованной Заказчиком анкетой;
* фото- фиксацию фасада проверяемого офиса;
* аудио- фиксацию визита Тайного покупателя в проверяемый офис;
* размещение результатов проверки, включая заполненные анкеты, фото и аудиозаписи визита на интернет-портале Исполнителя;

Апелляции включают в себя следующие действия Исполнителя:

* + - верификацию и корректировку результатов проверки, внесенных Тайными покупателями после завершения визита в офис Заказчика;
    - работу с апелляциями и согласование с Заказчиком предварительных результатов проверки методом "Тайного покупателя";
    - корректировку/аннулирование результатов проверки по комментариям Заказчика, в случае выявления Заказчиком ошибок (при необходимости);

Подготовка отчета по результатам проверки методом "Тайного покупателя" включает в себя следующие действия Исполнителя:

* + - подготовку и предоставление Заказчику отчета о проверке в формате Exсel по заранее согласованной Заказчиком форме;
    - подготовку и предоставление Заказчику аналитического отчета о проверке по заранее согласованной Заказчиком форме;

**Раздел 4. Требования к объему и качеству выполнения услуг**

Проверки включают следующие услуги по проверке офисов из адресной программы:

1. Подготовка к проверке методом "Тайного покупателя"

2. Проверка методом "Тайного покупателя":

* + 1. Исполнитель обязан осуществить проверку не менее 90% офисов каждого филиала Заказчика, адреса которых указаны в адресной программе, являющейся Приложением к Договору.
    2. Распределение легенд должно осуществляться пропорционально между тайными покупателями в каждом филиале (по согласованию с Заказчиком).

3. Апелляции

4. Подготовка и передача Заказчику отчета по результатам проверки методом "Тайного покупателя"

Требования к привлеченным сотрудникам (Тайным покупателям):

* Тайные покупатели не должны являться сотрудниками Заказчика или их родственниками
* Тайные покупатели должны иметь аккуратный внешний вид, четкую дикцию
* Тайные покупатели должны быть вежливы
* Тайные покупатели должны строго следовать легенде и не должны предупреждать сотрудников проверяемых офисов Заказчика о проведении проверки
* Тайные покупатели должны быть обеспечены устройствами, позволяющими осуществить качественную фото и аудио записи визитов в офисы Заказчика
* Тайные покупатели должны иметь QRкоды для посещения офисов, если требование к их предъявлению закреплено законодательством

Требования к проверкам:

Исполнитель обязан обеспечить:

* соблюдение сроков проверки;
* проверку актуального режима работы проверяемого офиса, факт работы с физическими лицами в офисе на дату проверки на сайте компании и предварительную запись визита Тайного покупателя (при необходимости)
* Уведомление Заказчика о несостоявшихся / холостых визитах и о любых других проблемах в ходе проверок не позднее 2-х часов с момента их возникновения посредством электронной почты (с уведомлением о прочтении)
* соблюдение Тайными покупателями легенд и инструкций визита в офис;
* качество аудиозаписи и фото: аудиозапись должна хорошо прослушиваться, фото должно быть чётким;
* соответствие зафиксированных тайными покупателями данных с результатами проверки, размещенными на интернет портале, на уровне не менее 98%;
* исправление за свой счёт ошибок, выявленных в ходе верификации и проверки результатов Заказчиком;
* осуществление за свой счет повторных проверок при выявлении некачественного выполнения визита Тайным покупателем;
* соответствие отчетов требованиям Заказчика.

Требования к отчетности:

Требования к отчету в формате Excel:

* Отчет должен быть составлен по форме, согласованной Заказчиком
* Отчет должен содержать корректные и полные данные по результатам проверок

Требования к аналитическому отчету:

* Аналитический отчет по исследованию методом Тайного покупателя должен быть предоставлен в формате Power Point и содержать следующую обязательную информацию:
* Общая информация об исследовании
* Цели аналитического отчета
* Структура анкеты
* Методика подсчета результатов
* Общий рейтинг филиалов и офисов по оценке обслуживания в динамике
* Рейтинг филиалов и офисов по блокам и параметрам анкеты
* Основная статистика по апелляциям
* Анализ результатов по каждому блоку проверенных параметров в динамике с указанием результатов филиалов в динамике к предыдущим волнам проверки, пропорцией выполнения и анализом наиболее проблемных параметров анкеты и основных причин их невыполнения
* Примеры комментариев тайных покупателей
* Выводы и рекомендации
* Статистика в разрезе филиалов и офисов (по блокам и параметрам в динамике)
* Другие данные (по требованию Заказчика)

Требования к интернет-порталу

* Портал должен обеспечивать возможность настройки кабинетов пользователей как по филиалам, так и по группе филиалов (с настраиваемыми правами для пользователей)
* Все артефакты (фото/аудиозаписи) должны храниться на портале и быть привязаны к соответствующей анкете/ проверке
* Хранение данных в течение 5 лет
* Доступ Заказчика к порталу должен быть обеспечен Исполнителем 24/7, в том числе после завершения волны проверок и апелляций
* В зависимости от этапа согласования анкеты, на портале должен отражаться её статус (например: "на проверке у Заказчика", "На проверке у Исполнителя", "Подтверждена" и т.п.)
* Портал должен позволять производить работу с апелляциями пользователей и отражать результаты работы с апелляциями (комментарии Заказчика и комментарии Исполнителя)
* Портал должен обеспечивать возможность выгрузки результатов проверок в формате Excel по заданным параметрам.
* Портал должен обеспечить возможность загрузки результатов предыдущих волн проверок
* Портал должен обеспечивать визуализацию динамической статистики результатов.

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Б. Семенов/  м.п.  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года |